

Деловой этикет в практике переговоров

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами этических норм и принципов.

Точность

Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах. В России, преимущественно в мегаполисах, часто не являются критичными опоздания на 5-10 минут.

Честность

Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт

Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т. д.

Умение выслушать

Слушать необходимо внимательно и сосредоточенно, не перебивая говорящего. Очень важно не отвлекаться и на посторонние дела, телефонные звонки и т. п.

Конкретность

Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Десять правил подготовки к переговорам

1. Тщательно готовьтесь. Вы должны понять не только сущность сделки, но и активно изучить страну, культуру, идеологию,

компанию партнеров, составить представление об участниках переговоров.

2. Знайте вашу пороговую черту.
3. Не предъявляйте ультиматумов вашему партнеру в отношении длительности переговоров.
4. Необходимо владеть ситуацией и контролировать ее.
5. Проявляйте уважение к культуре, идеологии, традициям, вере, стране вашего партнера.
6. Будьте гибкими.
7. Формируйте неформальные отношения с партнерами.
8. Исследуйте ваших партнеров.
9. Акцентируйте внимание партнеров на положительных моментах переговоров.
10. Сохраняйте хладнокровие в ходе переговоров.

Правила дарения и приема подарков

В деловой практике часто приходится дарить и принимать сувениры и подарки. Это улучшает деловые связи, демонстрирует благожелательное отношение, свидетельствует о хороших взаимоотношениях коллег по работе.

Как дарить подарок

- Не делать анонимных подарков, так как они заставляют получателя долго теряться в догадках.
- Предпочтительно вручать подарок лично.
- При вручении подарка произносятся соответствующие фразы поздравительного содержания. В знак уважения и особого внимания подарок обычно вручается двумя руками, с легким

поклоном (исключение составляют мелкие предметы, например, коробка с авторучкой).

- Обычно подарки и сувениры преподносятся при расставании, в конце встречи, после завершения переговоров. Считается, что первыми подарки вручают хозяева, а затем гости.

Как принимать подарки

- Посмотреть подарок в присутствии дарившего, развернуть и снять упаковку (в Европе принято развернуть врученный подарок и посмотреть его, в Азии это делать не принято).
- Выразить благодарность дарившему так, чтобы не обидеть остальных гостей, явившихся с более скромными подарками.
- Снова положить подарок в коробку и убрать ее.
- Если подарили конфеты или торт, то следует угостить присутствующих.

Отказаться от подарка можно в следующих случаях:

- когда то, что дарят, неприлично;
- когда подарок настолько ценен, что появляется чувство неловкости.

Отказываться надо решительно, но тактично, сохраняя полное спокойствие.